

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS, PRIMER SEMESTRE DE 2020 – ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

CONSIDERACIONES GENERALES

En cumplimiento de lo estipulado en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Control Interno, presenta el siguiente informe de evaluación de la información reportada de las PQSR, recibidas, tramitadas y resueltas por la entidad, durante el primer semestre de 2020.

1. ESTRATEGIA PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

En el marco de la estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, versión 2, en su componente “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y los lineamientos generales para la atención de PQSR y Denuncias”, se observó que:

- Los ciudadanos pueden interponer sus peticiones ante la DIAN de manera escrita o verbal, para ello la DIAN ha implementado el procedimiento PR-AC-0043 “Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Felicitaciones y Denuncias” versión 3.
- En relación con la identificación, documentación y optimización de los procesos Internos para la gestión de las peticiones quejas y reclamos se observó que:
 - A través del Sistema de Información de PQSR y Denuncias, las peticiones que ingresan son identificadas según el tipo de solicitud, lo que permite al ciudadano establecer el tiempo de respuesta de la solicitud, según lo establecido en el marco normativo de la PQSR.
 - En el Sistema de Información de PQSR y Denuncias, se registra la fecha de ingreso de las peticiones presentadas por los ciudadanos ante la DIAN, se distribuyen las peticiones en concordancia con el orden de llegada para su atención y trámite, con el número asignado, los ciudadanos pueden consultar en línea y en tiempo real, el estado en el cual se encuentra el trámite de su solicitud o petición, y de igual manera pueden efectuar la ampliación o el desistimiento de la misma.

- Así mismo, mediante la herramienta Sistema de Información de PQSR y Denuncias, la entidad dispone de la trazabilidad de cada una de las actuaciones que se realizan para la atención y trámite de ellas.
 - El Sistema de Información de PQSR y Denuncias, se encuentra implementando alertas y controles que garantice que se puedan generar las respuestas a las peticiones en un 100% dentro de la oportunidad establecida en la ley.
- La Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente, remitió a la OCI, para la realización del presente informe de ley, dos reportes con la solicitud ingresadas en el SI de PQSR en el primer semestre de 2020 así:
- El primero con las ingresadas del 1 de enero al 25 de junio de 2020
 - El segundo con las ingresadas del 26 al 29 de junio, observándose que no se incluyó lo referente al día 30 de junio.

La OCI, efectuó el análisis de estos dos reportes y realizó la unificación de estos, para efectuar esta evaluación.

La Subdirección de Gestión de Asistencia al cliente informo:

“(…) se indica que se ha intentado en varias oportunidades generar nuevamente la información de los días 26 a 30 de junio de 2020, desde el rol de reportes en SIE con que se cuenta en la Coordinación de administración del SIE de PQSRD; sin embargo, continúa presentando inconvenientes y arrojando error, (…)

Por lo anterior, se solicitó nuevamente al área de Tecnología colaboración al respecto, frente a ello, nos indicaron que teniendo en cuenta que se están realizando ajustes al SIE de PQSRD, se incluiría un desarrollo para solucionar el error que arroja el sistema en el siguiente despliegue, el cual fue realizado hoy 29 de julio de 2020, no obstante, al intentar generar el reporte de los días señalados, continúa mostrando el mismo mensaje de error, al informarlo al área competente nos indican que continúan buscando la causa.

Ante la imposibilidad de generar el reporte en la fecha desde el rol de pqsr y teniendo en cuenta que el archivo suministrado por Tecnología no cumple con las características requeridas por ustedes, (…) en cuanto se nos informe de la solución por parte de Tecnología se procederá a realizar la consolidación de los días 26 a 30 de junio “

Así mismo la Subdirección de Gestión y Asistencia al Cliente remitió a la OCI, el Informe de Mejoras SIE, en el cual enuncia:

**“Frente a la información en mención cabe aclarar que actualmente se tienen detectadas dos inconsistencias en el reporte total solicitudes del SIE de PQSR y Denuncias:
(...)”**

3. *Se detectó error en la generación del reporte total de solicitudes para los días 26 al 30 de junio de 2020, el cual ya fue reportado a tecnología mediante PST No. R610781 del 14 de julio de 2020.”*
- En la página web de la DIAN, se encuentra divulgado el “Registro Público PQSR y Denuncias”, el mismo presenta las solicitudes ingresadas hasta el 29 de febrero de 2020, acorde con lo establecido en la Circular Externa No 001 de 2011 del Consejo Asesor de Gobierno Nacional, numeral 3

Tabla No 1. Registro Público PQSR y Denuncias

CLASE DE SOLICITUD	TOTAL
SOLICITUDES INGRESADAS A FEBRERO DE 2020	18.013
SOLICITUDES ENVIADAS A OTRAS ENTIDADES A FEBRERO DE 2020	53
SOLICITUDES EN DONDE SE NEGÓ LA INFORMACIÓN POR MOTIVOS DE RESERVA A FEBRERO DE 2020	179

Fuente: Registro Público PQSR y Denuncias, pagina web DIAN

Es de anotar, que al observar el registro público de PQRS y Denuncias, en el encabezado del registro se lee, “Fecha de corte 24 de marzo de 2020”, siendo contradictorio frente al contenido de este, ya que las PQRS y Denuncias reportadas corresponden al mes de enero - febrero de 2020.

- La DIAN aplica lo establecido por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), en el numeral 3.3 en el Documento Política de Protección de Datos, DNP, para la atención de PQSR y Denuncias, el cual establece:

“3.3 Servidor público o área responsable de atender las PQSRD que se presenten ante la entidad: Una vez radicada la petición del titular relacionado con el tratamiento de los datos personales, el área responsable y/o encargada del tratamiento de datos debe analizarla, dar respuesta dentro de los términos legales.”

- En concordancia con lo establecido en las políticas de Gobierno Digital, en el Art. 11 h) de la ley 1712 de 2014, el Art. 16 del Decreto 103 de 2015 Parágrafos 1 y 2 y en la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano V2, Lineamientos Generales para la Atención de PQRS y Denuncias, Canales de atención, en la página principal de la web de la DIAN, en la parte inferior se señala el número de la línea de **“Contact Center: 057(1) 3556922,”** al comunicarse con el número telefónico antes señalado, al inicio de la comunicación la grabación indica, que por

efectos de la pandemia COVID-19, el Contact Center presenta alta congestión de llamadas, por tal razón se invita a comunicarse por el Chat de Atención.

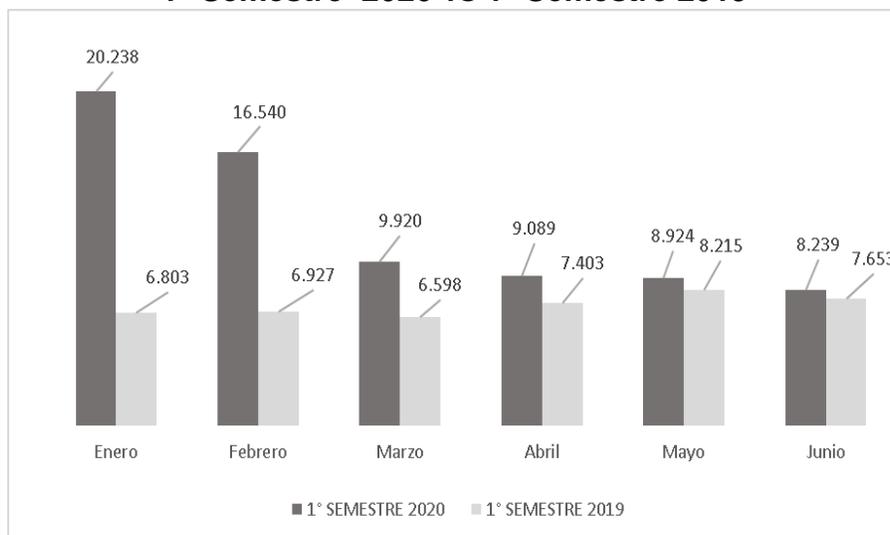
2. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

Durante el periodo comprendido del 1 al 29 de junio a través del Sistema de Información de PQSR y Denuncias de la DIAN, ingresaron 72.950 registros de solicitudes de PQSR a la entidad, lo anterior evidenció un crecimiento del 6,46%, respecto del semestre inmediatamente anterior.

Al comparar las solicitudes que ingresaron en el primer semestre de 2020 (72.950), frente al mismo semestre de 2019 (43.599), se registró un incremento del 67,32%.

En la siguiente gráfica se observa el comparativo del incremento mensual registrado frente al mismo periodo de la vigencia anterior.

**Gráfica No 1. Comparativo PQSR Ingresadas
1° Semestre 2020 vs 1° Semestre 2019**



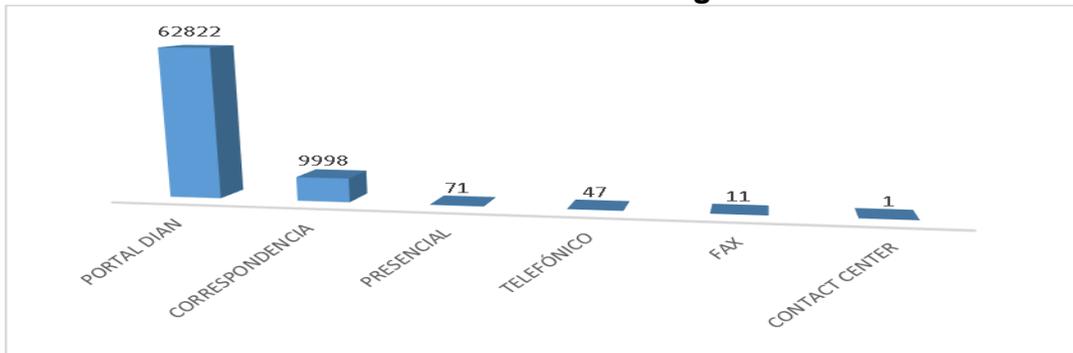
Fuente: Coordinación Sistema de QRS, Datos estimados por la OCI

Se observa una tendencia creciente en el número de solicitudes radicadas (PQSR) en el primer semestre de 2020, frente al mismo periodo del 2019, en todos los meses.

MEDIOS DE INGRESO

En la siguiente grafica se observa el número de solicitudes que ingresaron a la DIAN, por cada uno de los medios de recepción de los cuales disponen los ciudadanos.

Grafica No 2. Medio de Ingreso

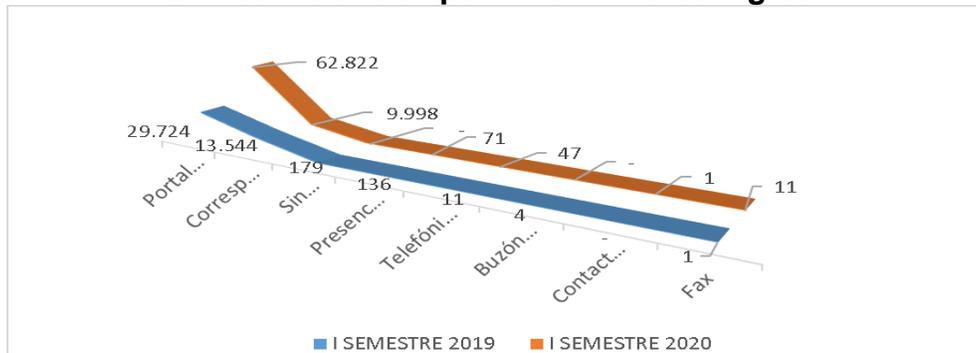


Fuente: Coordinación Sistema de QRS, Datos estimados por la OCI

El portal de la DIAN continua siendo el medio preferido por los ciudadanos para interponer sus solicitudes ante la entidad, el mismo, alcanzó un 86,12% en el primer semestre del 2020, seguido de las solicitudes ingresadas por correspondencia con un 13,71%.

Las solicitudes que ingresaron a traves del Portal de la DIAN (62.822), comparadas con las ingresadas por este mismo medio durante el primer semestre de 2019 (29.724), registraron un incremento del 111,35%, de igual manera se destaca la disminución en un 100,00% de las solicitudes sin clasificar, para el mismo período, al no registrar ninguna, como se puede ver la siguiente grafica.

Grafica No 3. Comparativo Medio de Ingreso

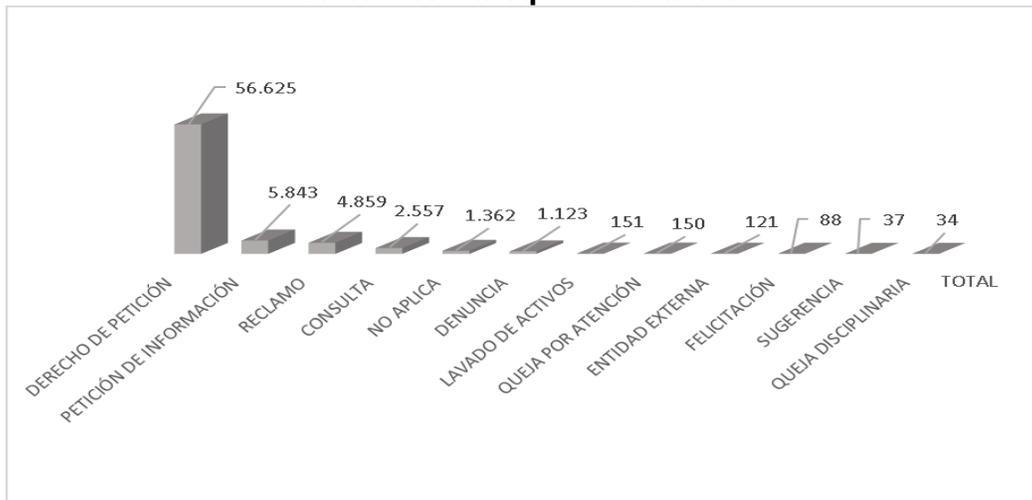


Fuente: Coordinación Sistema de QRS, Datos estimados por la OCI

CLASIFICACIÓN DE LAS SOLICITUDES

Los derechos de petición y las peticiones de información con 77.62% (56.625) y 8,01% (5.843) respectivamente, continúan siendo las modalidades más utilizadas por los ciudadanos, entre los dos representaron un 85.63% en el primer semestre de 2020, como se observa en la gráfica.

Gráfica No 4. Tipo de Solicitud



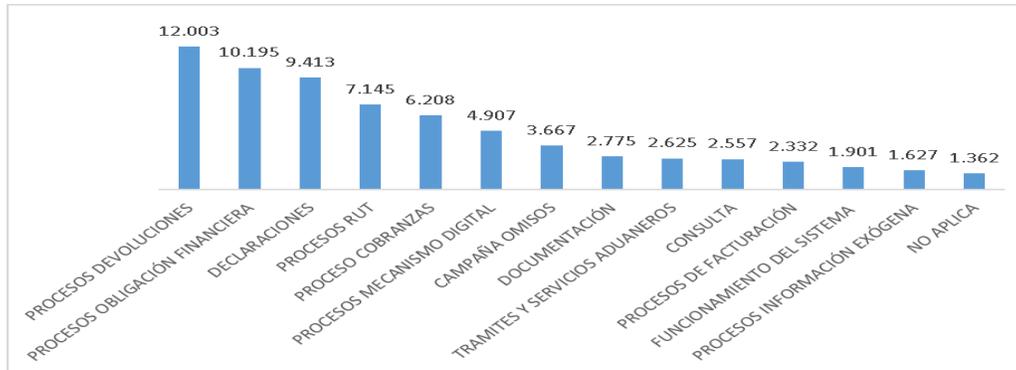
Fuente: Coordinación Sistema de QRS, Datos estimados por la OCI

En la clasificación “No aplica” se registraron 1.362 solicitudes, de las cuales 1.361 se encontraron en estado “Terminadas” y una en estado “Estudio de Competencias”

TEMAS COMUNES

De las 72.950 solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2020, el 95,74%(69.840), se agrupan en 15 temas comunes, como se observa en la siguiente grafica.

Grafica No 5. Temas Comunes



Fuente: Coordinación Sistema de QRS, Datos estimados por la OCI

La tendencia en la agrupación de los temas durante el primer semestre de 2020, varió con respecto al segundo semestre del 2019, toda vez que en el segundo semestre de 2019 las “Declaraciones” (15.152) ocuparon el primer lugar, seguidas de “Procesos Rut” (13.062) y en el tercer lugar se ubica “Procesos Obligación Financiera” (9.355), mientras que, en el primer semestre del 2020 las tres primeras posiciones fueron para Procesos de Devoluciones (12.003), “Procesos Obligación Financiera” (10.195) y “Declaraciones” (9.413), respectivamente.

Otras Solicitudes -Termino de Respuesta-

El artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, determina los términos para resolver las distintas modalidades de petición, las cuales se encuentran establecidas en este mismo artículo, debido a lo anterior del total de las 72.950 solicitudes que ingresaron en el primer semestre de 2020, se observó que para 2.882 de ellas, la ley no establece tiempo para su atención, por tal razón se excluyeron de la base de datos para la evaluación de este informe, como se muestra a continuación:

Tabla No 2. Solicitudes Excluidas

CLASIFICACION	TOTAL
NO APLICA	1.362
DENUNCIA	1.123
LAVADO DE ACTIVOS	151
ENTIDAD EXTERNA	121
FELICITACIÓN	88
SUGERENCIA	37
TOTAL	2.882

Fuente: Coordinación Sistema de QRS, Datos estimados por la OCI

En cada una de estas solicitudes, se remite al ciudadano una comunicación de direccionamiento, a través de la cual se le informa por competencia a quien ha sido asignada su petición, en el caso de las Denuncias, son trasladadas a la Coordinación de RILO y Auditoría de Denuncias de Fiscalización, y las relacionadas con lavado de activos, a la Coordinación de Control y Prevención de Lavado de Activos.

Respuesta Posterior al 30/06/2020

De igual manera, se estableció que en concordancia con la fecha de creación, en 15.430 solicitudes, su respuesta es posterior al 30/06/2020, según la modalidad de cada una de las solicitudes y los términos de ley para dar respuesta, razón por la cual fueron excluidas de la base de datos para los análisis posteriores, como se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla No 3. Solicitudes con respuesta posterior a 30/06/2020

CLASIFICACION	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	13.007
RECLAMO	1.119
CONSULTA	812
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	453
QUEJA POR ATENCIÓN	31
QUEJA DISCIPLINARIA	8
TOTAL	15.430

Fuente: Coordinación Sistema de QRS, Datos estimados por la OCI

SOLICITUDES SIN FECHA DE TERMINACIÓN

En la información suministrada por la Coordinación del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias a la OCI, se registraron 914 solicitudes sin fecha de terminación, de igual manera fueron excluidas de la base de datos para los análisis posteriores, así:

Tabla No 4. Solicitudes sin Fecha de Terminación

CLASIFICACION	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	609
CONSULTA	277
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	17
RECLAMO	11
Total general	914

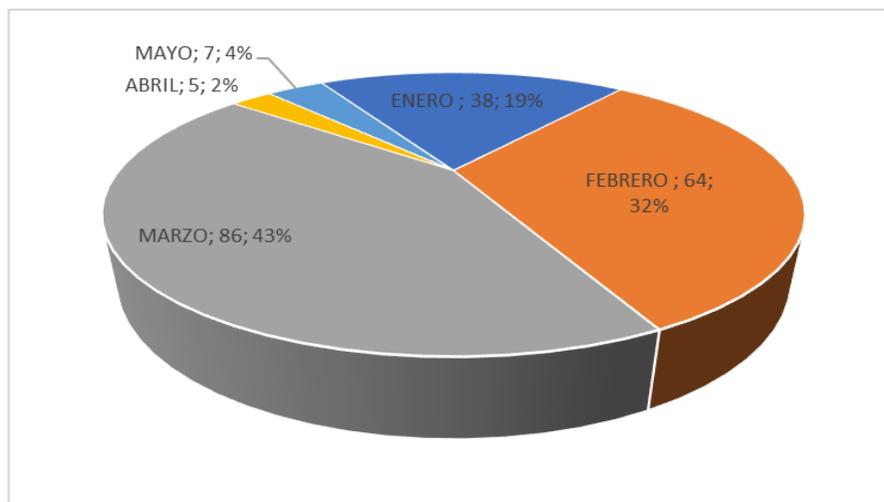
Fuente: Coordinación Sistema de QRS, Datos estimados por la OCI

De las 914 solicitudes reportadas sin fecha de terminación, se observó que 200 solicitudes se encuentran vencidas, toda vez que la respuesta definitiva, debió remitirse al peticionario antes del 30 de junio de 2020

De las 200 solicitudes mencionadas anteriormente el mayor número de peticiones vencidas corresponde a consultas, las cuales representaron el 83.50%(167), seguidas de los derechos de petición con una participación del 12.00%(24), luego se ubicaron las peticiones de información con 3%(6), finalmente se observaron los reclamos con un 3%(3).

En la siguiente grafica se observa que las solicitudes radicadas en los meses de marzo, febrero y enero corresponden al mayor numero que a la fecha no han sido respondidas.

**Grafica No 6. Solicitudes Sin Fecha de Terminación
Mes Vencidas**



Fuente: Coordinación Sistema de QRS, Datos estimados por la OCI

Se verificó la información del reporte suministrado por la Coordinación de QRS y de las 200 solicitudes vencidas, en consideración a su término legal de atención, se concluye que, a la fecha de remisión de la base de datos, no se había comunicado la respuesta definitiva y/o no se había registrado en el sistema lo actuado, lo cual para el primer evento presuntamente puede generar una incidencia disciplinaria al tenor de lo expresado en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.

Se reitera la responsabilidad de quienes deben efectuar el trámite y responder con oportunidad y/o registrar la respuesta en el Sistema de Información PQSR, lo anterior puede afectar la credibilidad y la imagen institucional de la DIAN en aquellos casos originados en la no respuesta real al peticionario, so pena de las actuaciones disciplinarias que con lleva la no atención oportuna de la PQSR, establecidas en la Ley 734 de 2002 y 1755 de 2015 y los riesgos jurídicos a los cuales se expone la entidad.

EXTEMPORANEIDAD EN EL TRÁMITE DE LAS SOLICITUDES

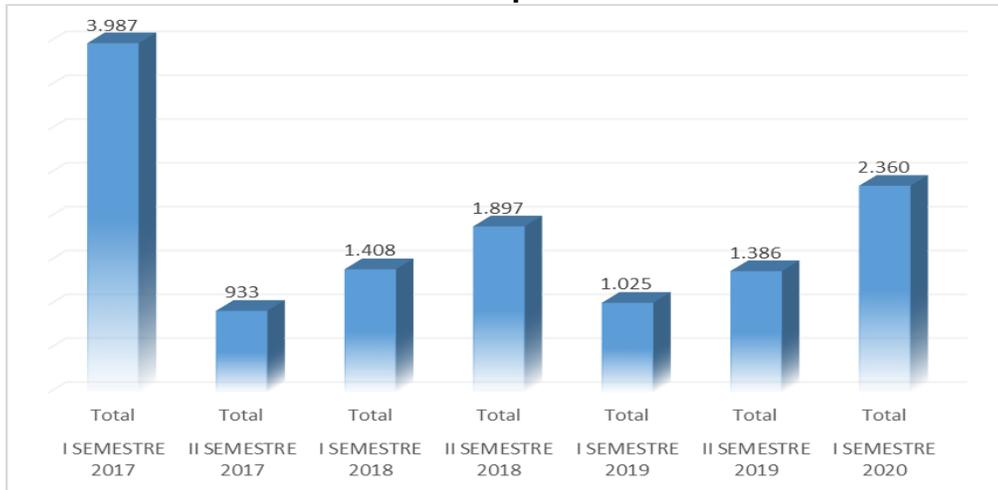
Es de señalar que para el presente análisis se consideró el incremento en los términos para atender las PQRS, en concordancia con lo establecido en artículo 5 del Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020,

“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011”

Analizada la información reportada en el registro del Sistema de Información de PQSR del total (72.950) de las PQSR ingresadas en el primer semestre de 2020, el 3,24% (2.360) presentaron extemporaneidad en su trámite, número que es superior en un 70% (974), con respecto al segundo semestre de 2019.

En la siguiente gráfica se especifica la tendencia de las PQSR atendidas de manera extemporánea en los últimos siete (7) semestres; donde se observó un aumento del 130% (1.335) de las solicitudes vencidas del primer semestre de 2020, con respecto al mismo semestre de 2019.

Grafica No 7. Comparativo Vencidas



Fuente: Coordinación Sistema de QRS, Datos estimados por la OCI

De la información suministrada por la Coordinación del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias a la Oficina de Control Interno, se evidenció que, para el primer semestre de 2020, los Derechos de Petición y las Consultas, registraron el mayor número de solicitudes atendidas de manera extemporánea, entre las dos representaron un 84,79% (2.001).

En general, para el primer semestre de 2020, a excepción de la Petición de Información y las Quejas por Atención, los demás tipos de solicitudes registraron incremento con respecto al primer semestre de 2019, como se muestra en la siguiente tabla.

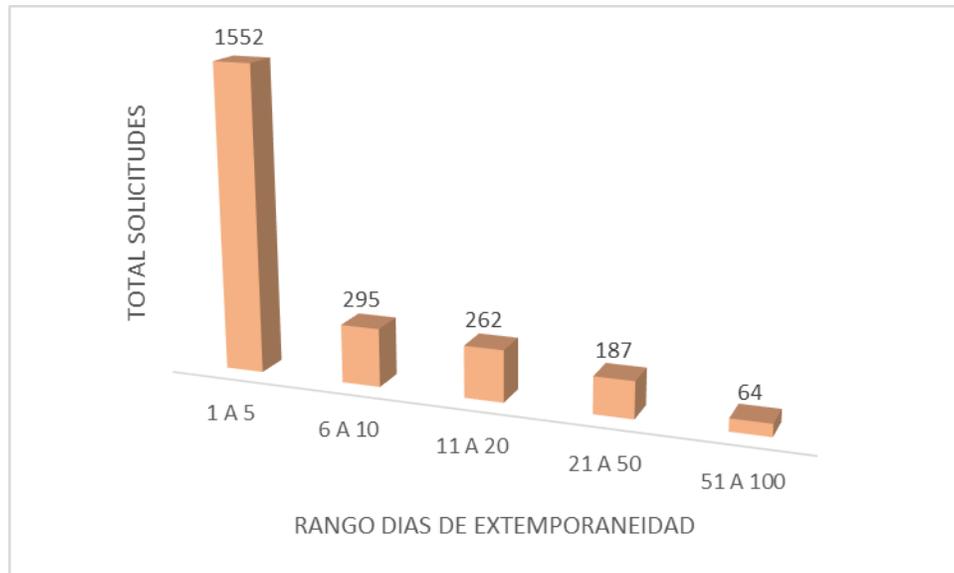
Tabla 5. Comparativo Extemporaneidad en el Trámite de Solicitudes

Clasificación Solicitudes Extemporáneas	I SEMESTRE 2017	II SEMESTRE 2017	I SEMESTRE 2018	II SEMESTRE 2018	I SEMESTRE 2019	II SEMESTRE 2019	I SEMESTRE 2020
	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total
Consulta	428	244	562	788	120	490	454
Petición de información	617	276	388	504	413	480	296
Derecho de petición	2.403	391	380	557	464	388	1.547
Reclamo	531	20	77	40	21	23	54
Queja por Atención	7	2	1	7	7	5	7
Queja Disciplinaria	1	0	0	1	0	0	2
Total General	3.987	933	1.408	1.897	1.025	1.386	2.360

Fuente: Coordinación Sistema de QRS, Datos estimados por la OCI

En la siguiente grafica se registran los 5 rangos en los cuales se agruparon los días de presunta extemporaneidad en los tiempos de respuesta emitida al peticionario.

Grafica No 8. Rangos solicitudes vencidas



Fuente: Coordinación Sistema de QRS, Datos estimados por la OCI

En las 2.360 solicitudes vencidas o atendidas de forma extemporánea, se utilizaron entre 1 y 100 días después de su vencimiento, para emitir la respuesta al peticionario.

El mayor número de peticiones atendidas de manera extemporánea se ubican según la gráfica No. 8, en los rangos de 1 a 5 y de 6 a 10 días para emitir la respuesta final, es decir el 78,26% (1.847) del total de solicitudes vencidas.

De las 2.360 solicitudes vencidas el mayor número se registró en el mes de mayo con un 42,25% (997), seguidas del mes de marzo con un 20,97%(495) como se observa en la siguiente gráfica.

Grafica No 9. Solicitudes Vencidas por Mes



Fuente: Coordinación Sistema de QRS, Datos estimados por la OCI

NO CONTINUIDAD EN EL CONSECUTIVOS DE LOS RADICADOS

En el análisis efectuado a la información remitida por la Coordinación del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, se observaron deficiencias en la información contenida en el reporte generado por el software las cuales se enuncian a continuación:

De las 72.950 solicitudes ingresadas durante el primer semestre de 2020, se registraron 1.371 saltos en la numeración del consecutivo de los expedientes, efectuada la consulta en el SI de PQRS, el sistema genera el siguiente mensaje “No se encontró una solicitud que cumpla con los criterios o la solicitud no ha sido gestionada por usted.”, lo cual permite concluir que los 1.371 números no se encuentran registrados en el SI.

Lo anterior, evidencia posibles falencias en este Sistema de Información, disminuyendo la confiabilidad y credibilidad en el mismo, al no contar con la trazabilidad del 100% de todos los rangos de números correspondientes a los radicados.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PQRS Y DENUNCIAS

La encuesta de satisfacción del servicio PQRS y Denuncias, sus resultados se encuentran en la carpeta pública de la Subdirección de Gestión de Asistencia al

Cliente, correspondiente a la “**Información Trimestre enero 01 a marzo 31 de 2020**”, se recepcionaron y consolidaron los resultados de 454 encuestas, de las cuales se concluyó que para el primer trimestre del 2020 existe:

- Dificultad para radicar la solicitud un 35,32%
- Insatisfacción en la calidad de la respuesta obtenida 43.76%
- Insatisfacción en la oportunidad de la respuesta 32.95%

La tendencia mostrada en la encuesta para el trimestre señalado refleja una disminución en sus indicadores, frente a los resultados obtenidos, al cierre del 2019.

3. CONCLUSIONES

- En referencia al número de PQRS, recepcionadas durante el primer semestre de 2020, frente al segundo semestre de 2019, se observó un aumento del 6,09% en el número de solicitudes interpuestas por los ciudadanos.
- En referencia con el medio de ingreso el portal web reporta un aumento del 111,35% frente al mismo periodo del 2019, situación que guarda conferencia con las políticas de gobierno digital, referentes al estímulo en el uso de los servicios informáticos, en las Entidades Públicas.
- En el primer semestre de 2020, de las 72.950 que ingresaron, se respondieron en oportunidad 68.504 (93,91%), dando cumplimiento a los términos establecido en la Ley 1755 de 2015
- Observados los registros cargados en el Sistema de Información de PQSR, durante el primer semestre de 2020, se encontró que se continúa presentando casos de inoportunidad en las respuestas de las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, Por lo anterior, es imperioso reiterar, la responsabilidad por parte de todos los procesos y áreas de la entidad, en garantizar que las respuestas a las solicitudes sean con oportunidad y calidad, de igual manera realizar el cierre respectivo del trámite en el Sistema de Información.
- Se observó una mejora ostensible en la clasificación de las solicitudes en razón a que no se presentaron casos durante el primer semestre de 2020, de solicitudes con la denominación “sin clasificar”, lo que, si sucedió en semestres anteriores, 179 en el primer semestre de 2019 y 3 solicitudes en el segundo semestre del mismo año.
- Evaluados los resultados de la Encuesta de Satisfacción, aplicada a los petitionarios de las PQRS, referente a los resultados obtenidos al cierre del

año 2019, y lo reportado durante el primer trimestre de 2020, se evidenció una disminución en los indicadores en los aspectos relacionados con:

- Dificultad para radicar la solicitud, al aumentar de un 31,50% a un 35,32%
- Insatisfacción en la calidad de la respuesta obtenida, al incrementar de un 37,22%. a un 43,76%.
- Insatisfacción en la oportunidad de la respuesta, al aumentar de un 27,46 a un 32,95%.

4. RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Se recomienda continuar incentivando el uso de portal web, para la interposición de las PQRS, a fin de que la entidad este en sintonía con las políticas de transparencia activa y pasiva.
- Se reitera la recomendación de generar alertas en el Sistema de Información de PQSR y Denuncias, con el fin lograr que las respuestas a las solicitudes se efectúen dentro de la oportunidad establecida en la ley, para lo cual se requiere
 - Generar alertas sobre el vencimiento en las fechas de respuestas.
 - Revisar y ajustar los criterios de selección de los temas y subtemas.
- Se recomienda que frente a los saltos de numeración se identifique la razón por la cual estos se generan.
- Se recomienda se identifiquen las razones por las cuales el rol de reportes en SIE de la Coordinación de administración del SIE de PQSRD presenta dificultades en la generación del reporte.
- Se recomienda que, basado en los resultados de la encuesta de satisfacción, se continúe con el proceso de retroalimentación, y se diseñen estrategias para continuar con el mejoramiento de aspectos tales como:
 - Facilidad para radicar las solicitudes
 - Calidad de la respuesta a las solicitudes
 - Oportunidad en la respuesta

- Se recomienda diseñar e implementar acciones para la atención, trámite y respuesta final de las PQSR, por parte de todos los procesos y áreas de la entidad mediante el procedimiento de “Autoevaluación del Control y Gestión PR-CI-0339”, lo cual coadyuva a la adecuada gestión en la atención oportuna y de calidad de las PQSR.
- Se recomienda que se identifiquen las razones por las cuales se continúan presentando los saltos en la numeración de las solicitudes que ingresan al SIE de PQSR.

Original Firmado

Enrique Castiblanco Bedoya

Jefe Oficina de Control Interno

Despacho Oficina de Control Interno

☎ (571) 6079800 Ext. 901201 - 901202

✉ E-mail: ecastiblanco1@dian.gov.co

✉ E-mail despacho: of_controlinterno@dian.gov.co

▣ Carrera 8 # 6C - 38 Edificio San Agustín Piso 6

Proyecto: Edgar Aranda Leyton

Martha Isabel Rodríguez M